

Kotouttamisen osaamiskeskus



Hyvän käytännön teema (helmikuu 2016):

Vastaanottokeskus ja kunta - yhteistyö ja kuntaan asettumisen tuki

Oulun malli – hallittu siirtyminen vastaanottokeskuksesta kuntaan

Käyttötarkoitus:

Prosessikuvaus vastaanottokeskuksesta kuntaan siirtymisen sujuvoittamiseksi.

Toimijat, joiden käytettäväksi toimintamalli soveltuu:

Vastaanottokeskuksen henkilökunta ja kunnan toimihenkilöt (tässä sosiaalitoimen etuuskäsittelijä/palveluesimies).

Kohderyhmät, jotka ovat hyödynsaajia:

Oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat kuntaan siirtymisen vaiheessa.

Toimintamallin tai vastaavan keskeinen idea:

Toimivuus perustuu selkeään vastuunjakoon vastaanottokeskuksen ja kunnan toimihenkilöiden välillä sekä tehtävien- ja prosessien kuvaukseen. Edellä mainitut vastuut, tehtävät ja prosessit on kuvattu kirjallisesti ja ovat kaikkien asianomaisten tiedossa.

Selkeä prosessi- ja tehtäväkuvaus säästää aikaa. Malli on tehokas, sillä päällekkäiseltä työltä vältetään ja toisaalta varmistetaan, että asiakastyöprosessi kunnassa alkaa mahdollisimman pian jokaisen asiakkaan kanssa, eikä ”väliinputoamisia” tapahdu.

Toteuttamiseen tarvittavat keskeiset toimijat, näiden tehtävät sekä välttämättömät resurssit:

1. Vastuuhenkilö vastaanottokeskuksessa: antaa oleskelulupainfon ja laittaa asioita vireille
2. Vastuuhenkilö kunnan sosiaalitoimessa (maahanmuuttopalvelut): ottaa vastaan vastaanottokeskuksen lähettämät asiakirjat ja määrittää omatyöntekijän
3. Omatyöntekijä sosiaalipalveluissa: aloittaa asiakastyöprosessin.

Toimintamallin tai vastaavan kuvaus:

Vastuuhenkilö vastaanottokeskuksessa antaa oleskelulupainfon: rekisteröityminen maistraattiin, Kela-korttihakemus vireille, Muuka-passi vireille, sovitaan asunnon etsimisestä (itsenäisesti/avustetusti), kuntaan siirtymisen valmistelu, muuttoilmoitus, muuttopäivän sopiminen, asiakirjat kaupungin maahanmuuttopalveluihin saatekirjeen kera. Tämä kaikki on määritelty selkeällä To do –listalla (ks. alla).

Palveluesimies kunnan sosiaalitoimessa: ottaa vastaan vastaanottokeskuksen lähettämät asiakirjat, merkitsee asiakkaan asiakastietojärjestelmään, määrittää omatyöntekijän ja tekee ensimmäisen toimeentulopäätöksen.

Omatyöntekijä sosiaalipalveluissa: merkitsee asiakkaan korvauslistoihin, varaa asiakasvastaanottoajat mm. terveyspalveluihin.

Kunnassa asiakastyössä pyritään lähtemään liikkeelle siitä, mihin vastaanottokeskuksessa on päästy. Erillinen siirtopalaveri pidetään, jos asiakkaan tilanteesta tarvitaan syvällisempää tietoa.

Toimintamallin tai vastaavan tulokset ja vaikutukset:

Toimintamallissa on selkeästi kuvattu prosessi ja vastuut. Toimintamalli auttaa asiakasta, sillä se nopeuttaa prosessia, kun asioita on laitettu vireille jo vastaanottokeskuksessa. Se myös varmistaa, että asiakas pääsee palveluiden piiriin ja tarpeellinen tieto siirtyy toimijalta toiselle. Toimintamalli auttaa kuntaa, sillä se auttaa työntekijöitä asiakkuuden hallinnassa, tuo selkeyttä kuntakorvausten hakemiseen, edesauttaa korvauslistojen pitämistä ajan tasalla.



Kotouttamisen osaamiskeskus



Hyvän käytännön mallinnus ja kuvaus:

PowerPoint-esitys (ks. alla)

Kuvatun toimintamallin tai vastaavan kehittäjätaho(t) ja yhteyshenkilöt:

Jouni Röntynen, palveluesimies, Oulun kaupunki, etunimi.sukunimi@ouka.fi; Jenni Korpikari, vs. johtaja, Oulun vastaanottokeskus

MYÖNTEINEN TURVAPAIKKAPÄÄTÖS



TO DO –lista vastaanottokeskukseen

| | Logo | Asiakirjan nimi | Kyllä | Ei | Muuta |
|----|-------|-----------------------------------------------------------------|-------|----|-------|
| 1 | | Henkilötietolomake (UMAREK) | | | |
| 2 | | Oleskelulupapäätös | | | |
| 3 | | Suostumus asiakirjojen siirtoon | | | |
| 4 | | Ote väestötietojärjestelmästä | | | |
| 5 | | KELA-korttihakemus vireillä | | | |
| 6 | | Muukalaispassihakemus-asian vireille laitto / pvä | | | |
| 7 | | Ilmoitus kuntaan muutosta (ELY) | | | |
| 8 | | Talonkirjaote tai Vuokrasopimus/ asuntotarjous + maksukuikit | | | |
| 9 | | Sähkösopiimus | | | |
| 10 | | MUUTTOILMOITUS | | | |
| 11 | | Vastaanottorahapäätös / kumoamispäätös | | | |
| 12 | | Sosiaalityön muistiinpanot | | | |
| 13 | | Punaisen Ristin vapaaehtoisten asumisapu | | | |
| 14 | Muuta | Huomautus terveydentilasta / työsuhteesta / pankkitilistä /tms. | | | |

HALLITTU SIIRTO KUNTAAN

PALVELUESIMIES VASTAANOTTA VASTAANOTTOKESKUKSEN LÄHETTÄMÄT ASIAKIRJAT

- asiakkaan merkitseminen asiakastietojärjestelmään (YPH Efficia)
- omien työntekijöiden määrittäminen

ENSIMMÄISTEN TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖSTEN TEKEMINEN

OMA TYÖNTEKIJÄ

- asiakkaan merkkäminen korvauslistoihin
- varaa yhdessä muun henkilöstön kanssa asiakasvastaanottoajat

TERVEYSPALVELUT

- yhteydenotto vokin terveyspalveluihin terveydenhuollon asiakirjojen saamiseksi

ASIAKASTYÖPROSESSI ALKAA